೨

ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕಲಿಕೆ: ಭಾರತದ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷಾ ತರಬೇತಿಯ ಒಂದು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ

– ಪಾಪಿಯಾ ರಾಜ್ ಮತ್ತು ಆದಿತ್ಯ ರಾಜ್

ಸಾರಾಂಶ: ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಆರಂಭವಾಗಿರುವ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ತರಬೇತಿ ಕುರಿತು ಈ ಲೇಖನ ವರದಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ತರಬೇತಿ ನೀಡುವವರು ಯಾರು? ಅವುಗಳ ಉದ್ದೇಶವೇನು? ಅದರ ಸಾಧಕ ಬಾಧಕಗಳೇನು ಎಂಬುದನ್ನೂ ಚರ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು: ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿ–Voice and Accent Training, ಸ್ನಾಯು ಸೋಮಾರಿತನ– muscular laziness, ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕೆಲಸ– learning to serve, ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆ ತರಬೇತಿ– voice and accent training, ಭಾಷಿಕ ಅಸಂಸ್ಕೃತೀಕರಣ– linguistic deculturation, ಜಾಗತಿಕ, ಸ್ಥಳೀಯ ಇಂಗ್ಲಿಷ್– global, local English.

"ಬಣ್ಣ ಮತ್ತು ರಕ್ತದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಭಾರತೀಯರಾಗಿರುವ, ಆದರೆ ಅಭಿರುಚಿ, ಅಭಿಪ್ರಾಯ, ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ಬೌದ್ಧಿಕತೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಆಗಿರುವ" ವರ್ಗವೊಂದನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವುದು ಥಾಮಸ್ ಮೆಕಾಲೆಯ ಯೋಜನೆಯಾಗಿತ್ತು. ಆದರೆ ಈ ಯೋಜನೆ ಈಗ ಹೊಸದೊಂದು ತಿರುವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ. ನಾವೀಗ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನ್ನು ದೇಶದೊಳಗಿನ ವಸಾಹತುಶಾಹಿ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸಲಷ್ಟೇ ಬಳಸುತ್ತಿಲ್ಲ, ಬದಲಿಗೆ ವೇಗವಾಗಿ ಜಾಗತೀಕರಣಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುತ್ತಿರುವ ಜಗತ್ತಿನ ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸಲು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಜಾಗತೀಕರಣಗೊಂಡ ರಾಜಕೀಯ ಅರ್ಥವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಸಾಕಷ್ಟು ಹೊಸ ಕಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೇ ಇನ್ನಷ್ಟು ಮರುಕಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಬೇಡುತ್ತದೆ. ಬದುಕುಳಿಯಬೇಕಾದರೆ ಈ ಮರುಕಲಿಕೆ ಹಾಗೂ ಹೊಸಕಲಿಕೆಗಳಿಗೆ ತೆರೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅನಿವಾರ್ಯತೆ ಎದುರಾಗಿರುವುದನ್ನು ನಾವು ಗಮನಿಸಬೇಕಿದೆ. ಈ ಲೇಖನದಲ್ಲಿ

ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಕಲಿಕೆಯ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಾವು ಮಂಡಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ನವದೆಹಲಿಯ ೨೬ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿದ ದೀರ್ಘವಾದ ಸಂದರ್ಶನಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದ ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಇದನ್ನು ಮಂಡಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿರುವ ಏಜೆಂಟ್‌ರುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಸಂದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿದ್ದರು. ಇದಕ್ಕೆ ಬೇಕಾಗಿದ್ದ ಕ್ಷೇತ್ರಕಾರ್ಯವನ್ನು ೨೦೦೫ರಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ನಡೆಸಲಾಗಿತ್ತು. ಕೆಲವು ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತೊಂದು ಕ್ಷೇತ್ರಕಾರ್ಯವನ್ನು ೨೦೧೧ರಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಯಿತು. ಸಂದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಯಿತು. ಅಧ್ಯಯನಕ್ಕಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು ಅಮೆರಿಕ(ಯುಎಸ್‌ಎ), ಯೂರೋಪ್ ಮತ್ತು ಆಸ್ಟ್ರೇಲಿಯಾಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದವು.

ತರಬೇತಿಯು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಉದ್ಯೋಗದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬರು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ (ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ) ನೇಮಕವಾದೊಡನೆ ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನೇಮಕಗೊಂಡವರಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಪೂರ್ವಾನುಭವ ಇರಲಿ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ತರಬೇತಿಗೆ ಒಳಗಾಗಲೇ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಬಹುತೇಕ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು ಇಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು 'ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾ ತರಬೇತಿ' (ಆನ್ ದ ಜಾಬ್ ಟ್ರೇನಿಂಗ್) ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತವೆ. ಕೆಲವು ಇದನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಿದರೆ, ಮತ್ತೆ ಕೆಲವು ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಸಂಬಳದಲ್ಲಿ ಕಡಿತ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಇಲ್ಲವೇ ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ತಡೆ ಹಿಡಿಯುವ ಮೂಲಕ ತರಬೇತಿಯನ್ನು 'ಪಾವತಿಸಿದ' ತರಬೇತಿಯಾಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ತರಬೇತಿ ಅವಧಿ ಎರಡು ವಾರಗಳಿಂದ ಎರಡು ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿದ ಮೇಲೆ ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳೆಡೆಗೆ ಗಮನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಅರಿತುಗೊಂಡೆವು. ಭಾಷೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಚ್ಚಾರಣೆ, ವ್ಯಾಕರಣ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ– ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ 'ಸಾಮಾನ್ಯ ತರಬೇತಿ' ಮೊದಲ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು ಯಾವ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ (ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಸ್) ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆಯೋ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ತರಬೇತಿಯು ಎರಡನೆಯ ತರಬೇತಿ

ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಎರಡು ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮುಗಿಸಿದ ಅನಂತರವೇ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಇಲ್ಲವೇ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಂದರ ಅನಂತರ ಇನ್ನೊಂದು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತಹ ಮೂರು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: ಮೊದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣಾ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅನಂತರ ವ್ಯವಹಾರ ಕೌಶಲಗಳ (ಸಾಫ್ಟ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್) ತರಬೇತಿ, ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಲೇಖನದಲ್ಲಿ ನಾವು 'ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣಾ ತರಬೇತಿ'ಗೆ ಮಾತ್ರ ಗಮನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಮರುಕಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿ

ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿ ಮೊದಲ ಹಂತದ ತರಬೇತಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಭಾರತದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ತರಬೇತಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಅವಲೋಕನ ಮಾಡಿದಾಗ ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂಚಿಗಳ ಸೂಚನೆಗಳಿರುವುದು ನಮಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಉಚ್ಚಾರಣಾ ರೀತಿಗಳನ್ನು ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ಕೇಳಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಇಲ್ಲವೇ ಏನನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಬಯಸಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಭಡ್ಡಾ (೨೦೦೪) ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿದ್ದ ಎಲ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯೆಂದು ದೃಢೀಕರಿಸಿದರು. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಗ್ರಹಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿರುವ ಅನೇಕ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಈ ತರಬೇತಿಯಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾರತೀಯ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಾಧ್ಯವೋ ಅಷ್ಟು ಕಡಮೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತರಬೇತಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ರೈನಾ (೨೦೦೪) ಅವರು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮದ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಬರೆದಿರುವ ತಮ್ಮ ತರಬೇತಿ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲಿನ ವಾದಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾದ ವಾದವನ್ನು ಮಂಡಿಸುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿದೆ. ಇವರ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಉದ್ಯೋಗಿ ಹುಸಿ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು (ಫೇಕ್ ಆಕ್ಸೆಂಟ್)

ಕಲಿಯಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬರ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಮುನ್ನವೇ ಹುಸಿತನ ಜಾಹೀರಾಗಿ ಅಪಾಯ ಎದುರಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದವರು ವಾದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಯಾರೇ ಆಗಲಿ ಹುಸಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ, ತಮ್ಮ ಸಹಜತೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವೆಂದು ಅವರು ವಾದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಹೀಗಿದ್ದರೂ, ಅದೇ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ರೈನಾ ಅವರು ಹೀಗೂ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ: "ನೀವು ಅನ್ಯರನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿರಿ. ಅವರಲ್ಲಿ ಯಾರ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ನಿಮಗೆ ಇಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೋ ಅದನ್ನು ಅನುಕರಿಸಲು ಆದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ." ಇಂತಹ ಪರಸ್ಪರ ವಿರೋಧಾಭಾಸಗಳಿರುವ ನಿಲುವುಗಳು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ತರಬೇತಿ ಕೈಪಿಡಿಗಳಲ್ಲಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ ತರಬೇತುದಾರರಲ್ಲಿ, ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟ್‌ರುಗಳಲ್ಲೂ ಕಾಣುತ್ತವೆ.

ಇನ್ನೊಂದು ಕುತೂಹಲಕಾರಿ ಅಂಶವೆಂದರೆ, ನೀವು ಅಮೆರಿಕನ್ ಇಲ್ಲವೇ ಯೂರೋಪಿಯನ್ ಉಚ್ಚಾರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೊರೆತ ಉತ್ತರ ಆಸಕ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ. ಬಹಳಷ್ಟು ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು (ಶೇಕಡ ೯೫), ತರಬೇತುದಾರರು (ಶೇಕಡ ೮೮) ಮತ್ತು ಏಜೆಂಟ್‌ರುಗಳು (ಶೇಕಡ ೬೦) ಈ ಎರಡೂ ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲವೆಂದು ಹೇಳುತ್ತಾ ತಾವು 'ತಟಸ್ಥ' ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು (ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ಆಕ್ಸೆಂಟ್) ಬಳಸುವುದಾಗಿ ಹೇಳಿದರು. ಭಾರತೀಯ ಕಾಲ್‌ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದೇ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು 'ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಹುಸಾಧ್ಯತೆ' ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನಾಗಿ ಬದಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಂದು ಮಿರ್‌ಚಂದಾನಿ (೨೦೦೫) ಅಭಿಪ್ರಾಯಪಡುತ್ತಾರೆ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಜನರಲ್ಲಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ಪ್ರಭಾವ ದಟ್ಟವಾಗಿರುತ್ತದೆಂಬ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಮೂರನೇ ಎರಡರಷ್ಟು ಏಜೆಂಟರು ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿದರು. ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 'ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವ' (ಮದರ್ ಟಂಗ್ ಇನ್‌ಫ್ಲುಯೆನ್ಸ್– ಎಂಟಿಐ) ಎನ್ನುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅಧ್ಯಯನಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಭೇಟಿ ನೀಡಿದ ಎಲ್ಲ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳ ಏಜೆಂಟರು ಈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು ಅನಿವಾರ್ಯವೆಂದು ಮತ್ತು ಹೀಗಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಏಜೆಂಟ್‌ರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಂದು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದರು.

ರೈನಾ (೨೦೦೩) ಅವರು ತಮ್ಮ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ತರಬೇತಿ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು 'ಸ್ನಾಯು ಸೋಮಾರಿತನ' (ಮಸಲ್ ಲೇಜಿನೆಸ್) ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಜೊತೆಗೆ ಇದು ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನ ಭಾಷೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಸಹಸಂಬಂಧದಿಂದ ಪಡೆಯುವ ಸುರಕ್ಷಿತ ಭಾವವೆಂದು ಕೂಡ ರೈನಾ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಹಾಗಾಗಿ, ಮಾತೃಭಾಷೆಯೇತರ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗಲೂ, ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವ ಉಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸೂಚಕಗಳನ್ನು (ಸಿಗ್ನಿಫೈರ್ಸ್) ಇಲ್ಲವೇ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರಲ್ಲಿ ಇದರ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಕಾಣಬಹುದಾಗಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದಕ್ಷಿಣ ಭಾರತೀಯರಲ್ಲಿ 'ಹ' 'ದ' ಶಬ್ದಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತನ್ನು ನೀಡುವ ಪರಿಪಾಠವಿರುತ್ತದೆ. ಹಾಗಾಗಿ, ಇವರು 'ವಾಟರ್' ಪದವನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸಿದಾಗ ಅದು 'ವಾದರ್' ಎಂದು ಕೇಳುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚಿರುತ್ತದೆ. ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತರ ಭಾರತೀಯರು 'ವ್' ಶಬ್ದವನ್ನು 'ಹೂ' ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ 'ವಾಟ್' ಪದವು ಇವರ ಬಾಯಲ್ಲಿ 'ವ್ಹಾಟ್' ಆಗಿಬಿಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ನೂರಿನ್ನೂರು ಕಿಲೋಮಿಟರ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಂದೊಂದು ಉಪಭಾಷೆಗಳಿರುವ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರೂ ಒಂದಲ್ಲ ಒಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗಿಯೇ ಇರುತ್ತಾರೆ. ಹೀಗಿದ್ದರೂ, ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಏಜೆಂಟರು ಮತ್ತು ತರಬೇತುದಾರರು ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವದಿಂದ ಹೊರಗಿರಬೇಕೆಂದು ವಾದಿಸಿದರು. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಾಧ್ಯವೆಂಬುದು ಅವರ ನಿಲುವಾಗಿತ್ತು.

ಗುಪ್ತ (೨೦೦೩) ಅವರು 'ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆ' ಎಂದರೆ ಜಾಗತಿಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲರು ಅರಿಯಬಲ್ಲ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದೆಲ್ಲದರ ನಡುವೆ ಫಿಲಿಫ್‌ಸನ್ (೨೦೦೧) ಅವರು ಜಾಗತಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸುತ್ತಾ 'ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆ' ಎನ್ನುವುದು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಪೂರ್ವಗ್ರಹಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರ ಪ್ರಕಾರ, ಇದು ಪಾಶ್ಚಾತ್ಯ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅನ್ನು 'ಸೂಕ್ತ' ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನ್ನು 'ಅಸೂಕ್ತ' ಎಂದು ಹೇಳುವ 'ಜನಾಂಗೀಯ ಶ್ರೇಣೀಕೃತ' ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುತ್ತದೆ. ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಎನ್ನುವುದು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅತ್ಯಂತ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಕುರುಹಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆಯೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೂಲ ಪ್ರಾದೇಶಿಕತೆಯನ್ನು ಆತನ/ಅವಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ಮೂಲಕ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಬಳಸುವಂತೆ ಮಾಡುವುದರ ಮೂಲಕ ಏಜೆಂಟರ ಮೂಲ ಅಸ್ಮಿತೆಯ ಕುರುಹುಗಳನ್ನು ಅಳಿಸಿಹಾಕುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರನ್ನು 'ಏಕತ್ರೀಕರಣ/ಸಾಧಾರಣೀಕರಣ'ಕ್ಕೆ (ಹೋಮೋಜಿನೈಜ್) ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ತರಬೇತುದಾರರು ಭಿನ್ನ ಉಚ್ಚಾರಣೆಗಳ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೂ, ತರಬೇತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪದಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಮೆರಿಕ ಮತ್ತು ಇಂಗ್ಲೆಂಡ್‌ನ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಕಲಿಸುತ್ತಿದ್ದರು. ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವರಗಳ ಭಿನ್ನತೆಯನ್ನು ಕಲಿಯುವುದು ಪ್ರಮುಖ ಹೆಜ್ಜೆಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿರೋಧಾಭಾಸಗಳು ಎದ್ದು ಕಾಣುತ್ತಿದ್ದವು. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದ ಮೂರನೇ ಎರಡರಷ್ಟು ಸಂದರ್ಶಿತರಲ್ಲಿ ಇದಕ್ಕೆ ಪೂರಕವಾದ ಸಾಕ್ಷಿಗಳು ದೊರೆತವು. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದ ಶೇಕಡ ೮೫ರಷ್ಟು ಏಜೆಂಟರುಗಳು ತಾವು ಯಾವ ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಿದೆಯೋ ಆ ದೇಶದ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು 'ಮರುಕಲಿಯುವ' ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಾಗಾಗಿದ್ದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು. ಇಂತಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಪುಸ್ತಕಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಇಂತಹ ಪುಸ್ತಕಗಳು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆಂದೇ ತಯಾರಾದ ಪುಸ್ತಕಗಳಾಗಿವೆ. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲೆಂಡ್ ಮತ್ತು ಅಮೆರಿಕದ ನಡುವೆ ಇರುವ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಕಲಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಪ್ರಯೋಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಿಡಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸದ ಅಧ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗುಪ್ತ (೨೦೦೩) ಅವರಂತೂ ತಮ್ಮ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ತರಬೇತಿ ಪುಸ್ತಕದ ಮುನ್ನುಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಳ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ 'ಅಮೆರಿಕನ್ ಇಂಗ್ಲಿಷ್'ನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವುದು, ಬರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಸುವುದು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿ ದೀರ್ಘವಾಗಿ ಉಳಿಯಲು ಇರುವ ಏಕೈಕ ದಾರಿಯೆಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ.

ನಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿದ್ದ ತರಬೇತುದಾರ ಹೀರಾಲಾಲ್ ಅವರು ಅಮೆರಿಕದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೀಡಿದರು. ಅವರು ಅಮೆರಿಕ ಸ್ಥಾಪಿತ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಒಂದರಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರು. ಅವರು, "ನಾವು ಹೇಗೆ ಸಂಭಾಷಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅದರಲ್ಲೂ ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅಮೆರಿಕದಲ್ಲಿ 'ಜೆಡ್' ಅನ್ನು 'ಜ' ಎಂದು ಉಚ್ಚರಿಸದೆ, 'ಜ಼ೀ' ಎಂದು ಉಚ್ಚರಿಸುವುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿಕೊಡುತ್ತೇವೆ. ಹಾಗೆಯೇ ಅಮೆರಿಕನ್ನರು 'ಜೋಸ್' ಅನ್ನು 'ಹೂಸೆ' ಎಂದು ಉಚ್ಚರಿಸುವುದನ್ನು ಸಹಾ ತಿಳಿಸಿಕೊಡುತ್ತೇವೆ" ಎಂದು ನಮಗೆ ಹೇಳಿದರು.

ವಿಪರ್ಯಾಸವೆಂದರೆ ಈ ತರಬೇತುದಾರರಿಗೆ, 'ಜ' ಶಬ್ದವು ಸ್ಪಾನಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ 'ಹ', ಅಮೆರಿಕನ್ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲವೆನ್ನುವ ನಿಜಾಂಶ ತಿಳಿದಿರಲಿಲ್ಲ.

ತರಬೇತಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಅಮೆರಿಕನ್ ಮತ್ತು ಬ್ರಿಟೀಷ್ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಶಬ್ದಗಳಲ್ಲಿ, ಉಚ್ಚಾರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟೆಲ್ಲ ವ್ಯತ್ಯಾಗಳಿರುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮುಂದೆ ನೀಡಿರುವ ಕೋಷ್ಟಕ ೦೧ರಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ಪದಗಳ ಉದಾಹರಣೆಯ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಎ ಫಾರ್ ಆಪಲ್, ಬಿ ಫಾರ್ ಬ್ಯಾಟ್ ಮತ್ತು ಸಿ ಫಾರ್ ಕ್ಯಾಟ್ ಎಂದೆಲ್ಲಾ ಕಲಿಯುವುದು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೆಂದು ಕಾಲು ಭಾಗ ನೌಕರರು ನಮಗೆ ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದರು. ಅಮೆರಿಕದಲ್ಲಿ ಎ ಫಾರ್ ಅಲ್ಫಾ, ಬಿ ಫಾರ್ ಬ್ರಾವೋ ಮತ್ತು ಸಿ ಫಾರ್ ಚಾರ್ಲಿ ಎಂದು ಕಲಿಯಲಾಗುತ್ತದೆಂದು ಅವರು ಪ್ರತಿಪಾದಿಸಿದರು. ಇಂತಹ ತರಬೇತಿಗಳೇ ತಾವು ಒಡನಾಡುತ್ತಿರುವ ದೇಶ ಮತ್ತು ದೇಶದ ಜನರನ್ನು ಕುರಿತ ಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಮನಸಲ್ಲಿ ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೋಷ್ಟಕ ೦೧: ಅಮೆರಿಕನ್ ಮತ್ತು ಬ್ರಿಟೀಷ್ ಪದಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು

ಬ್ರಿಟೀಷ್	ಅಮೇರಿಕನ್
1. Fortnight	1. Two Weeks
2. Anticlockwise	2. Counter clockwise
3. Autumn	3. Fall
4. Caretaker	4. Janitor
5. City Centre	5. Downtown
6. Lavatory	6. Washroom
7. Mobile Phone	7. Cell phone

ಮೂಲ: ರೈನಾ (2004:79–81)

ಇಂತಹ ತರಬೇತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ವೇಗದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಕುರಿತು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗ್ರಹಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿರುವಷ್ಟು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಆಡಬೇಕು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಛಡ್ಡಾ (೨೦೦೩) ಅವರು ವಿವಿಧ ಪದಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಲು 'ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಪದಕೋಶ'ವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ (ಇಲ್ಲಿ ಬರುವ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಕೋಷ್ಟಕ ೦೨ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ). ಅಂತಿಮವಾಗಿ, ತರಬೇತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು

ಏಜೆಂಟರು ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಸೂಚಿತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ತಲಪಲೇಬೇಕಿರುತ್ತದೆ.

ಕೋಷ್ಟಕ ೦೨: ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಪದಕೋಶದ ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಸ್ಪೆಲಿಂಗ್	ತಪ್ಪು ಉಚ್ಚಾರಣೆ*	ಉಚ್ಚಾರಣೆ
A	a-KAD-a-mics	Ak-a-DEM-ics
Academics		
B		
Bowl	Bowl (sounds like foul)	Bole (sounds like coal)
C		
Cabin	CAY-bin	CAB-in
D		
Deliver	DEL-iv-er	dl-LIVE-er
E		
Emergency	Em-er-JEN-see	im-MER-jn-see

ಮೂಲ: ಭಡ್ಡಾ (೨೦೦೩: ೧೩೧-೫೪)

*ಇವು ದೆಹಲಿಯ ಪಟ್ಟಣಿಗರ ನಡುವೆ ಇರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಉಚ್ಚಾರಣೆಗಳಾಗಿವೆ.

ನಾವು ಕ್ಷೇತ್ರಕಾರ್ಯ ನಡೆಸಿದ ಎಲ್ಲ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲು, ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲೇ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭವಾದ ಹೊಸದರಲ್ಲಿ, ಯಾವ ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವಿರುತ್ತಿತ್ತೋ ಆ ದೇಶದಿಂದಲೇ ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು ನೇಮಕಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು. ಕಾಲ ಕಳೆದಂತೆ ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಬಂದಿದ್ದು, ಈಗ ತರಬೇತುದಾರರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯರೂ ಕೂಡ ಇದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಈ ತರಬೇತುದಾರರು ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ದೇಶಗಳಿಗೆ ಸೇರಿದ ತರಬೇತುದಾರರಿಂದಲೇ ತರಬೇತಾದವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಮೂಲಕ ಕಲಿತಿರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚಾಚೂ ತಪ್ಪದೆ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಕಲಿಸುವ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಹಿಂತಿರುಗಿ ನೋಡಿದಾಗ

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ, ವರ್ಷಗಳು ಕಳೆದಂತೆ ತನ್ನದೇ ಆದ ಸ್ವಂತಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ವಿಶ್ವದ ಅನೇಕ ಕಡೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಉಪಭಾಷೆಗಳ

ಪ್ರಭಾವಕ್ಕೆ, ಅದರಲ್ಲೂ ಮೌಖಿಕ ಭಾಷಾ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಭಾವಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದಂತೆ ಇಲ್ಲಿಯೂ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳ ಪ್ರಭಾವಗಳಿಗೆ ಒಳಗಾಗಿದೆ. ಜಾಗತಿಕ ಮಟ್ಟದ ಉದ್ಯೋಗದ ತಾಣಗಳಾಗಿರುವ ಕಾಲ್‌ಸೆಂಟರ್‌ಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಅಂಶದ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಟ್ಟು, ಅದಕ್ಕೊಂದು ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮೆರುಗನ್ನು ನೀಡುವ ಅನಿವಾರ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ, ಮೌಖಿಕ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಎಂದಿಗೂ 'ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಪ್ರಭಾವರಹಿತವಾಗಲು' ಸಾಧ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ಅಮೆರಿಕ ಮತ್ತು ಇಂಗ್ಲೆಂಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಜೀವಂತವಿರುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವೇಲ್ಸ್‌ನ ವ್ಯಕ್ತಿಯೋರ್ವ ಬಳಸುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಇಂಗ್ಲೆಂಡ್‌ನ ಉಳಿದ ಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಕೆಯಾಗುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುವುದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಮೆರಿಕದ ಟೆಕ್ಸಾಸ್‌ನವರು ಮಾತನಾಡುವುದು ನ್ಯೂಯಾರ್ಕ್‌ನವರಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆಯೇ ಕೆನಡಾ ದೇಶದಲ್ಲೂ ಸಹ ಕರಾವಳಿಯಿಂದ ಕರಾವಳಿಗೆ ಭಿನ್ನವಾದ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಗಳು ದೊರೆಯುತ್ತವೆ.

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ನೂರು ಕಿಲೋಮೀಟರ್‌ಗಳಿಗೆ ಭಾಷೆಯೊಂದರ ಉಪಭಾಷಾ ಭಿನ್ನತೆಗಳು ದೊರೆಯುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವ ಮಾತಿದೆ. ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಂಪನಿಗಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗುವಂತೆ ಏಕರೀತಿಯ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನ್ನು ಪೋಷಿಸುವುದು ಸಾಮಾಜಿಕ ಭಿನ್ನತೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲದಂತೆ ಮಾಡಿಬಿಡುತ್ತದೆ. ನಾವು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು 'ಭಾಷಿಕ ಅಸಂಸ್ಕೃತೀಕರಣ' ಎಂದು ಗುರುತಿಸುತ್ತೇವೆ (ರಾಜ್ ಮತ್ತು ರಾಜ್ ೨೦೦೪). ಹಾಗೆ ನೋಡಿದರೆ, ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣಾ ತರಬೇತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ಅವರ ಮೂಲ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಬಿಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ, ಇನ್ನೊಂದು ಭೌಗೋಳಿಕ ಪ್ರದೇಶದ ಉಚ್ಚಾರಣಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಲಿಯುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೇಗೆ ಜಾಗತೀಕರಣವು ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಂಪನಿಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಭಿನ್ನತೆಗಳನ್ನು ನಾಶಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿ ಇದನ್ನು ನಾವು ಗುರುತಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

* * *

ಪರಾಮರ್ಶನೆಗಳು:

೧. Chadha, R (2004). Taking the call: An aspirant's guide to call centers. New Delhi: Tata McGraw Hill.

೨. Gupta, V (2003). Comdex: Call center training course kit. New Delhi: Dreamtech.

೩. Mirchandani, K (2003). Making Americans: Transnational call center work in India. Unpublished paper, Department of Adult Education and Counselling Psychology, University of Toronto, Canada.

೪. Phillipson, R (2001). Global English and local language policies: What Denmark needs. Language Problems and Language Planning, 25, 1-24.

೫. Raina, A (2004). Speaking right for a call centre job. New Delhi: Penguin Books.

೬. Raj, A and Raj P (2004). Linguistic deculturation and the importance of popular education among the Gonds in India. Adult Education and Development 62, 55-61.

* * *

ಚಿಂತನಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

೧. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಉಚ್ಚಾರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ? ಈ ಲೇಖನದಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ವರದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯವೇನು?

೨. ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ಅಸ್ಮಿತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆ? ಚರ್ಚಿಸಿ.

ಪಪಿಯ ರಾಜ್ (Ph.D., McGill) ಪಬ್ಲಿಕ್ ಹೆಲ್ತ್ ಫೌಂಡೇಶನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಇಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಇವರು, ಬದಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಜನಸಂಖ್ಯಾ ಚಲನಶಾಸ್ತ್ರ, 'ಸ್ಥಳೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆರೋಗ್ಯ' ಕುರಿತು ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. papia.raj@gmail.com

ಆದಿತ್ಯ ರಾಜ್ (Ph.D., McGill) ಪುಣೆಯ ಇಂಡಿಯನ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್ ಆಫ್ ಟೆಕ್ನಾಲಾಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯಕ ಪ್ರಾಧ್ಯಾಪಕರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಮೈಗ್ರೇಶನ್ ಅಂಡ್ ಡಯಾಸ್ಪೋರ ಸ್ಟಡೀಸ್, ಸೋಷಿಯಾಲಜಿ ಆಫ್ ಎಜುಕೇಶನ್, ಕಟೆಂಪರರಿ ಡೆವೆಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಡಿಸ್ಕೋರ್ಸ್ ಇವರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಸಂಶೋಧನಾ ವಿಷಯಗಳು. aditya.raj@gmail.com

ಅನುವಾದ: ಎನ್ ಎಸ್ ಗುಂಡೂರ / **ಪರಿಶೀಲನೆ:** ನಾಗಮಣಿ ಎಸ್ ಎನ್

ಮೂಲ: *Language and Language Teaching*, Volume 1 Number 2 Issue 4 July 2013.

❑